

*BAB*

*IV*

## BAB IV

### METODOLOGI KAJIAN

#### 4.1 PENDAHULUAN

Bahagian ini memperkenalkan maklumat yang merangkumi rekabentuk kajian, model kajian, ujian kebolehpercayaan alat pengukuran, kesahihan alat pengukuran dan tatacara analisis

#### 4.2 REKABENTUK KAJIAN DAN UKURAN KAJIAN

Tujuan kajian ini adalah untuk melihat penetapan spesifikasi perkhidmatan Cawangan Import, KDRMS melalui Piagam Pelanggan sama ada ianya dapat memenuhi jangkaan pelanggan mahupun meningkatkan kualiti perkhidmatan. Di samping itu kajian ini juga bertujuan mengenalpasti ciri-ciri perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelanggan yang berurusan di Cawangan Import, KDRMS.

Rekabentuk kajian adalah berasaskan model "*SERVQUAL*" dan data sekunder yang diperoleh daripada rekod pelaksanaan Piagam Pelanggan KDRMS khususnya di Cawangan Import.

Data untuk kajian ini diperolehi dari kajian soal selidik yang telah dijalankan oleh penulis terhadap pelanggan di Cawangan Import, KDRMS. Di samping itu maklumat juga mudah diperolehi daripada sesi temubual dengan "*stake holders*" serta pengurus-pengurus syarikat.

Kajian melalui soal selidik dilaksanakan dengan menggunakan rekabentuk tinjauan keratan rentas iaitu tempoh borang soal selidik dihantar dan dipungut semula ialah 5 hari bermula dari hujung minggu ketiga sehingga awal minggu keempat bulan Ogos 2002. Data diperolehi dengan menggunakan borang soal selidik dan temubual secara langsung.

Rekabentuk soal selidik penyelidikan digarap daripada model "*SERVQUAL*" yang telah dibangunkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988 dan 1991) dengan sedikit pengubahsuaian kepada lima dimensi perkhidmatan seperti berikut:

- i) *Kenyataan (Tangibility)* :
  - Kemudahan-kemudahan fizikal, peralatan dan keterampilan kakitangan.
- ii) *Kebolehhgantungan (Reliability)* :
  - Keupayaan kakitangan untuk memberi perkhidmatan dengan tepat dan boleh diharap.
- iii) *Kecepatan Bertindak (Responsiveness)* :
  - Kerelaan kakitangan untuk membantu pelanggan dan menawarkan perkhidmatan tanpa berlengah-lengah.
- iv) *Keyakinan (Assurance)* :
  - Pengetahuan, budi bicara dan keupayaan kakitangan dalam meyakinkan pelanggan dan membina kepercayaan.
- v) *Keprihatinan (Empathy)* :
  - Perhatian khusus dan keprihatinan kakitangan kepada pelanggan pada tahap yang munasabah.

Kebanyakan soalan-soalan kajian ini berbentuk "*close ended*" dan sebahagian daripadanya berbentuk "*open ended*". Rekabentuk soalan adalah merupakan modifikasi daripada model "*SERVQUAL*" yang diubahsuai mengikut kesesuaian dan aplikasi semasa.

Maklumat daripada soal selidik ini dijangka dapat memberi gambaran jelas mengenai pencapaian Piagam Pelanggan, tanggapan dan jangkaan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang dikaji. Oleh yang demikian, jadual soal selidik kajian ini dibahagikan kepada empat bahagian, iaitu :

#### ***Bahagian A : Maklumat Latar Belakang***

Bahagian ini berfungsi sebagai petunjuk demografi para responden. Profil responden yang berbeza dikumpul bagi tujuan pengupasan secara klasifikasi profil. Persepsi responden daripada demografi yang berlainan terhadap aspek-aspek kualiti perkhidmatan dapat dikaji.

#### ***Bahagian B : Maklumat Kefahaman Piagam Pelanggan***

Bahagian ini adalah untuk mengukur perjanjian perkhidmatan oleh KDRMS khususnya Cawangan Import melalui Piagam Pelanggan ditepati dan dipatuhi atau sebaliknya. Secara tidak langsung bahagian ini menguji kefahaman responden terhadap Piagam Pelanggan.

### ***Bahagian C : Jangkaharap Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan***

Soalan-soalan di bahagian ini pula direkabentuk untuk mengukur jangkaharap pelanggan terhadap ciri-ciri "SERVQUAL" dan perkhidmatan-perkhidmatan yang cemerlang mengikut kehendak dan pendapat responden.

### ***Bahagian D : Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan***

Seterusnya bahagian ini pula akan menilai tanggapan pelanggan berdasarkan pengalaman dan maklumat-maklumat yang mereka perolehi daripada penawaran kualiti perkhidmatan di Cawangan Import, KDRMS.

Setiap soalan untuk bahagian C dan D mengandungi skor markah yang menunjukkan tahap persetujuan ataupun penerimaan responden berkenaan jangkaharap dan tanggapan responden terhadap kualiti perkhidmatan di Cawangan Import, KDRMS dengan menggunakan skala lima mata seperti berikut:

<b>Sangat Seteju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Pasti</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
5	4	3	2	1

Ciri-ciri yang diuji dalam kedua-dua bahagian C dan D ini disebar mengikut lima dimensi yang akan diuji iaitu, kenyataan, kebolehbergantungan, kecepatan bertindak, keyakinan dan keprihatinan (Empathy).

### ***Bahagian E : Pemeringkatan Kepentingan Dimensi Perkhidmatan Oleh Pelanggan***

Bahagian ini pula akan melihat kepada darjah kepentingan dimensi perkhidmatan mengikut kehendak dan kemahuan responden. Para responden dikehendaki memeringkatkan dimensi tersebut mengikut keutamaan masing-masing.

### ***Bahagian F : Penilaian Dan Cadangan***

Bahagian seterusnya adalah untuk melihat penilaian secara keseluruhan dan cadangan terhadap kualiti perkhidmatan Cawangan Import, KDRMS. Maklumat-maklumat ini berguna untuk menilai tahap yang sedia ada dan panduan untuk pengesyoran penambahbaikan kualiti perkhidmatan dalam mencapai kepuasan hati pelanggan.

## **4.3 POPULASI KAJIAN**

Populasi penyelidikan ini hanya terdiri daripada pelanggan luaran yang berurusan dengan Cawangan Import, KDRMS sahaja. Jumlah populasi yang terlibat dengan penyelidikan ini adalah seramai 600 orang wakil yang berdaftar dengan jabatan.

#### 4.4 SAMPEL KAJIAN

Terdapat 3 jenis kaedah persampelan yang digunakan untuk memilih responden. Pembahagian pelanggan dibuat mengikut kumpulan jawatan iaitu daripada jawatan wakil penghantaran, penyelia, pengurus, eksekutif dan lain-lain jawatan yang berkaitan. Pembahagian juga dibuat berdasarkan jenis perkhidmatan dan kekerapan. Hasilnya seramai 320 responden dimasukkan dalam penyelidikan ini. Sila lihat Jadual 4-1 untuk senarai responden terpilih .

*Jadual 4-1 : Pemilihan Responden Mengikut Kategori Pelanggan Yang Berurusan Di Cawangan Import, KDRMS*

<b>Jenis perkhidmatan</b>	<b>Bil. Responden</b>	<b>Peratusan (%)</b>
1. Pelepasan pengimportan barangan di bawah jaminan bank sementara menunggu kelulusan pengecualian perbendaharaan di bawah Sek.14(2), Akta Kastam 1967 melalui Borang Kastam No.1	40	12.5
2. Pelepasan pemindahan pengimportan kontena (FCL) ke Gudang Berlesen Awam sekitar Pelabuhan Klang menggunakan Borang Kastam No.8	40	12.5

<b>Jenis perkhidmatan</b>	<b>Bil. Responden</b>	<b>Peratusan (%)</b>
3. Pelepasan pengangkutan masuk barangan dalam Persekutuan dengan Borang Kastam No.3	40	12.5
4. Pelepasan pemindahan barangan ke ICD / ICT / NIP dengan Borang Kastam No.8	40	12.5
5. Pelepasan pengimportan barangan bercukai yang perlu diperiksa melalui Borang Kastam No.1	40	12.5
6. Pelepasan pengimportan barangan bercukai tanpa pemeriksaan melalui Borang Kastam No.1	40	12.5
7. Pelepasan pengimportan barangan tidak bercukai dan tidak diperiksa melalui Borang Kastam No.1	40	12.5
8. Pelepasan pengimportan barangan tidak bercukai dan perlu diperiksa melalui Borang Kastam No.1		
<b>JUMLAH</b>	<b>320</b>	<b>100</b>



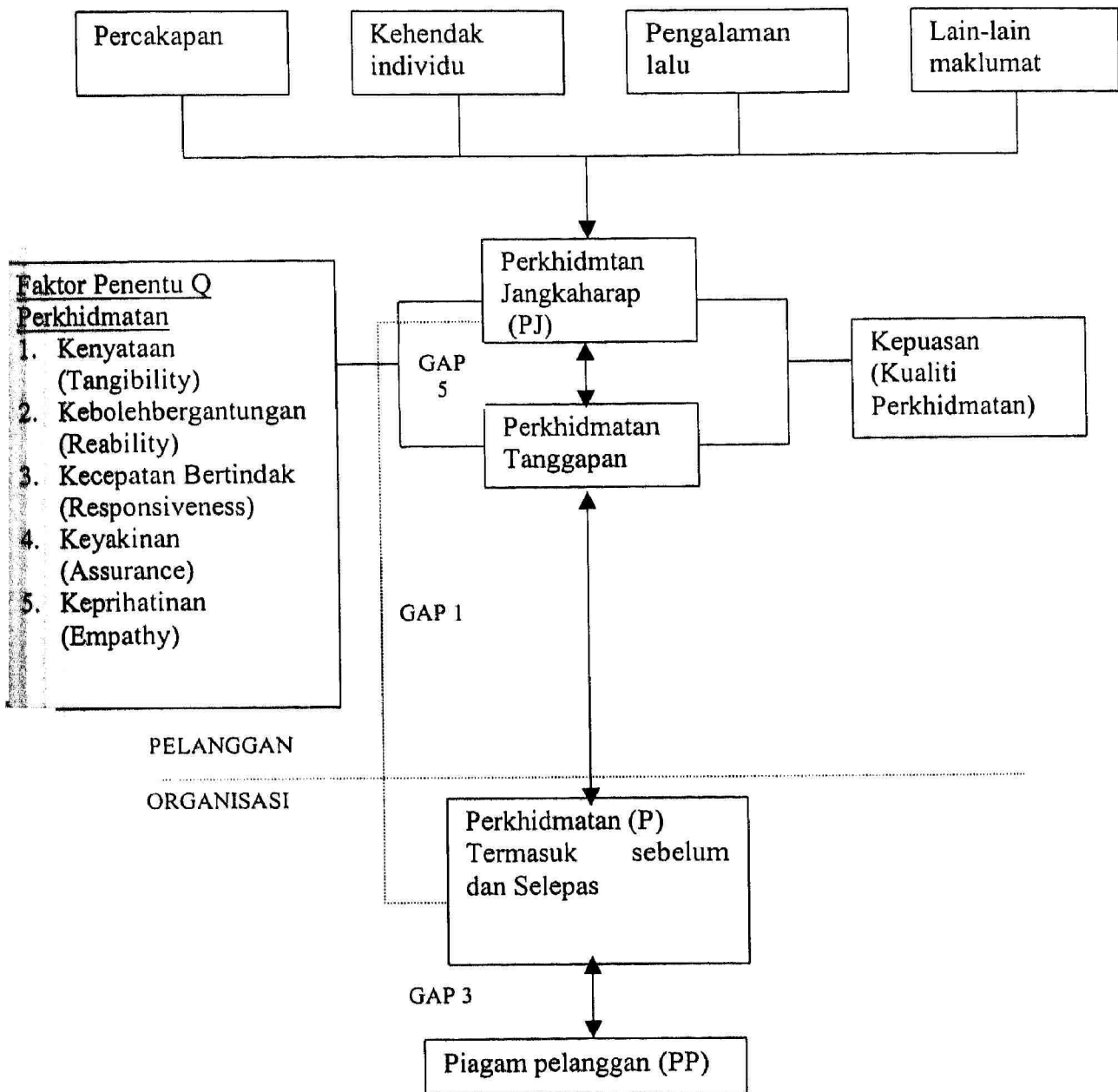
## **4.5 MODEL KAJIAN**

Model GAP (Jurang) "*SERVQUAL*" adalah merupakan instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan yang popular digunapakai dikalangan penyelidik yang membuat ukuran secara kuantitatif.

Model ini dibangunkan secara komprehensif oleh Parasuraman (1985, 1988) di mana mempunyai tingkat kebolehpercayaan yang tinggi dalam kajian dari segi jangka harap dan tanggapan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan. Model ini lebih fleksibel di mana penyelidik bebas membuat perubahan ke atasnya untuk diimplimen mengikut kehendak atau kriteria yang spesifik untuk sesuatu kajian.

Justeru itu, untuk tujuan kajian ini, penulis hanya akan memfokuskan kepada 3 GAP daripada 5 GAP yang akan dikaji mengikut Model "*SERVQUAL*" yang diubahsuai seperti rajah 4-1 di bawah iaitu GAP 1, GAP 3 dan GAP 5.

Rajah 4-1 : Model "SERVQUAL"



(Terjemahan dari Sumber : "SERVQUAL" Parasuraman, Zeital, Berry Delivery Quality) Service (1990 ms. 23))

**i) GAP 1 : Tidak Mengetahui Jangkaharap Pelanggan**

$$\text{GAP 1} = \text{Jangkaharap Pelanggan (JP)} - \text{Piagam Pelanggan (PP)}$$

$$= \text{JP} - \text{PP}$$

$$\text{JP} = \text{PP} \Rightarrow \text{GAP 1} = 0 - (\text{Memuaskan})$$

$$\text{JP} < \text{PP} \Rightarrow \text{GAP 1} = -\text{ve} - (\text{Sangat Memuaskan})$$

$$\text{JP} > \text{PP} \Rightarrow \text{GAP 1} = +\text{ve} - (\text{Tidak Memuaskan})$$

**ii) GAP 3 : Keupayaan Perkhidmatan / Perkhidmatan Sebenar**

$$\text{GAP 3} = \text{Perkhidmatan Sebenar (PS)} - (\text{PP})$$

$$\text{PS} = \text{PP} \Rightarrow \text{GAP 3} = 0 - (\text{Memuaskan})$$

$$\text{PS} < \text{PP} \Rightarrow \text{GAP 3} = -\text{ve} - (\text{Sangat Memuaskan})$$

$$\text{PS} > \text{PP} \Rightarrow \text{GAP 3} = +\text{ve} - (\text{Tidak Memuaskan})$$

**iii) GAP 5 : Jangkaharap dan Tanggapan Pelanggan**

$$\text{GAP 5} = \text{JP} - \text{Tanggapan Pelanggan (TP)}$$

$$= \text{JP} - \text{TP}$$

$$\text{JP} = \text{TP} \Rightarrow \text{GAP 5} = 0 - (\text{Memuaskan})$$

$$\text{JP} < \text{TP} \Rightarrow \text{GAP 5} = -\text{ve} - (\text{Sangat Memuaskan})$$

$$\text{JP} > \text{TP} \Rightarrow \text{GAP 5} = +\text{ve} - (\text{Tidak Memuaskan})$$

$$\text{Oleh itu, apabila } \text{JP} = \text{PP} \Rightarrow \text{JP} = \text{PS} = \text{TP}$$

Mengikut model ini, apabila Piagam Pelanggan (PP) tercapai maka kualiti perkhidmatan KDRMS khususnya Cawangan Import adalah memuaskan dengan syarat Jangkaharap (JP) dan Tanggapan (TP) adalah sama.

## 4.6 HIPOTESIS KAJIAN

Hipotesis dibangunkan adalah untuk melihat hubungan atau pertalian antara angkubah bebas dan bersandar. Hipotesis khususnya pula adalah seperti berikut:

- i) H1 : Terdapat hubungan positif antara pencapaian Piagam Pelanggan dengan kepuasan hati pelanggan Cawangan Import, KDRMS.
- ii) H2 : Terdapat hubungan positif antara pencapaian Piagam Pelanggan dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan Cawangan Import, KDRMS.
- iii) H3 : Terdapat hubungan positif antara kualiti perkhidmatan dengan sikap kakitangan Cawangan Import, KDRMS.
- iv) H4 : Dimensi kualiti perkhidmatan (diukur melalui model "*SERVQUAL*") di Cawangan Import, KDRMS tidak mempunyai perbezaan dengan dimensi kualiti perkhidmatan sektor swasta yang diukur melalui "*SERVQUAL*".

## 4.7 UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN KAJIAN

Alat pengukuran bagi kaedah soal selidik yang digunakan untuk kajian ini adalah diadaptasi daripada kajian Elias (1998). Walaupun kajian beliau tertumpu kepada pelaksanaan perancangan strategik tetapi penulis berpendapat format kajian Elias boleh digunapakai dengan sedikit pengubahsuaian untuk mengkaji perhubungan yang wujud diantara angkubah bebas dan bersandar berdasarkan kepada kajian penulis.

Menurut Sekaran (1984), jika menggunakan panduan mudah, nilai yang boleh diterima dalam menentukan tahap kebolehpercayaan sesuatu pembolehubah ialah 0.7 ke atas.

#### **4.8 TATACARA ANALISIS**

Analisis data untuk kaedah soalselidik dilaksanakan dengan menggunakan perisian "*SPSS version 10.0 for Windows 2000*". Ia digunakan bagi tujuan untuk mendapatkan :

- i) Statistik deskriptif untuk melihat taburan responden
- ii) Min dan sisihan piawai untuk melihat prioriti antara aspek-aspek yang terlibat dalam pencapaian kepuasan hati pelanggan
- iii) Min dan sisihan piawai untuk melihat prioriti antara faktor kritikal yang menyumbang kepada pencapaian kepuasan hati pelanggan
- iv) Korelasi untuk melihat sama ada terdapat hubungan atau tidak diantara pencapaian Program Pelanggan dengan kepuasan hati pelanggan, kualiti perkhidmatan dan sikap kakitangan.

## **4.9 BATASAN KAJIAN**

Penyelidikan ini mempunyai beberapa batasan. Pertama, kajian ini hanya menggunakan ukuran-ukuran yang mengukur tanggapan pelanggan yang mana tahap kebolehpercayaan yang baik adalah tertakluk kepada kejujuran responden dalam menjawabnya. Pilihan soalan dan jawapan yang disediakan mungkin tepat kepada responden ataupun sebaliknya. Namun begitu, responden hanya perlu memilih jawapan yang paling hampir dengan diri mereka sahaja.

Batasan kedua adalah berkaitan dengan populasi kajian. Kajian ini hanya mengambil kira pelanggan yang berurusan dengan Cawangan Import, KDRMS sahaja. Oleh yang demikian, dapatan kajian ini adalah terhad kepada populasi pelanggan yang berurusan di Cawangan Import, KDRMS sahaja dan mungkin tidak mencerminkan pelanggan yang berurusan di KDRMS keseluruhannya dan sektor awam amnya.

Batasan ketiga adalah pemilihan angkubah bebas yang terlibat dalam kajian ini mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kajian ini. Situasi ini adalah disebabkan pemilihan angkubah dibuat semata-mata berdasarkan "*method*" kajian serta sorotan bertulis dan bukti empirik daripada kajian lepas yang berkaitan sahaja.

Seterusnya batasan dari segi perundangan dan prosedur di mana segala prosedur di Cawangan Import termaktub kepada Akta, Peraturan, Perintah dan Pekeliling Perkastaman yang perlu dipatuhi.